



ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง
อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2565



หนังสือรับรองผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ปีงบประมาณ 2565
ตามกรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

30 สิงหาคม พ.ศ.2565

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ขอรับรองผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การ
บริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ 2565 โดยภาพรวมแยกระดับ
ความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สรุปผลค่าร้อยละ
และคะแนน จำแนกออกได้ดังนี้

ลักษณะงานการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้าน งาน บริการ	ร้อย ละ	คะแนน
	ขั้นตอน การ ให้บริการ	ช่องทาง การ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	4.74	4.73	4.76	4.72	4.74	94.80	9
2. งานด้านการศึกษา	4.89	4.83	4.91	4.79	4.86	97.20	10
3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.84	4.85	4.86	4.74	4.82	96.40	10
4. งานสาธารณสุข	4.78	4.80	4.84	4.76	4.80	96.00	10
ผลรวมระดับความ พึงพอใจทุกด้าน	4.81	4.80	4.84	4.75	เท่ากับ 10 คะแนน		
	4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00						

รับรอง ณ วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2565



รองศาสตราจารย์ ดร.วาริช ราศรี

หัวหน้าโครงการวิจัย

อาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ กำหนดกรอบทำการประเมินในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และทั้งนี้ได้กำหนดให้ทำการประเมินงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานสาธารณสุข การประเมินในครั้งนี้มีประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ เขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,651 คน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ 2565 สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 (เกณฑ์ให้คะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไปเท่ากับ 10 คะแนน) สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมการให้บริการตามรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สรุปได้ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

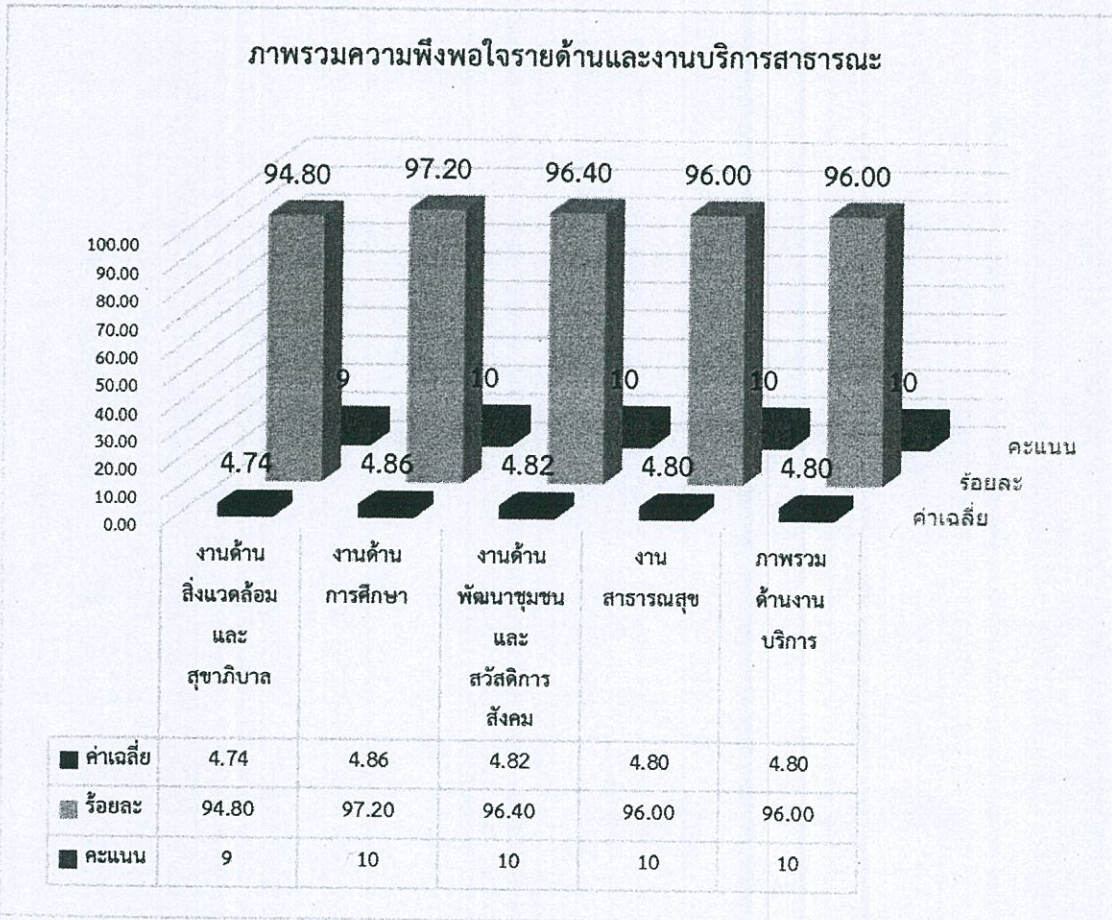
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20

4. งานสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ 2565 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัด ทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจประเมินจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 (เกณฑ์คะแนนที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน)

แผนภูมิสรุป แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และคะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
 ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ
 ผลรวมระดับความพึงพอใจ จำแนกตามลักษณะงานบริการ จำนวน 4 งาน ตามกรอบการ
 ประเมิน ทั้ง 4 ด้าน



ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ

จากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง ในครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งคณะผู้สำรวจและประเมินสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวการแก้ปัญหาต่อความต้องการของประชาชนแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพียงเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกรอบงานที่จะประเมิน ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

1.1 ให้มีการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน และมีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงเส้นทางสัญจรระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด เป็นต้น

2. จากการศึกษาวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุงในครั้งนี กำหนดงานที่ทำการประเมิน ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานสาธารณสุข โดยภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุงได้ดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพต่อคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างดีมาตลอด แต่ก็มีเพียงบางส่วนเล็กน้อยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ประชาชนผู้รับบริการได้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังนี้

2.1 ภาพรวมชุมชนมีน้ำท่วมขัง น้ำไหลไม่สะดวก ไม่มีร่องระบายน้ำ (หมู่ 3 หน้าศาลาหมู่บ้าน, หมู่ 14) และน้ำประปาไม่เพียงพอต่อการอุปโภค-บริโภค

2.2 ผู้สูงอายุบางส่วนไม่สะดวกในการไปรับเบี้ยยังชีพเอง และต้องการรับเบี้ยยังชีพเป็นเงินสด

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจในครั้งต่อไป

3.1 ควรแยกศึกษารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกครอบคลุมในทุกมิติ

3.2 ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการสาธารณะ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานสาธารณะ



หนังสือรับรองผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ปีงบประมาณ 2565
 ตามกรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

30 สิงหาคม พ.ศ.2565

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 ขอรับรองผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การ
 บริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ 2565 โดยภาพรวมแยกระดับ
 ความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สรุปผลค่าร้อยละ
 และคะแนน จำแนกออกได้ดังนี้

ลักษณะงานการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้าน งาน บริการ	ร้อย ละ	คะแนน
	ขั้นตอน การ ให้บริการ	ช่องทาง การ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	4.74	4.73	4.76	4.72	4.74	94.80	9
2. งานด้านการศึกษา	4.89	4.83	4.91	4.79	4.86	97.20	10
3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.84	4.85	4.86	4.74	4.82	96.40	10
4. งานสาธารณสุข	4.78	4.80	4.84	4.76	4.80	96.00	10
ผลรวมระดับความ พึงพอใจทุกด้าน	4.81	4.80	4.84	4.75	เท่ากับ 10 คะแนน		
	4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00						

รับรอง ณ วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2565



รองศาสตราจารย์ ท.ว.วริธ ราชรี

หัวหน้าโครงการวิจัย

อาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ กำหนดกรอบทำการประเมินในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และทั้งนี้ได้กำหนดให้ทำการประเมินงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานสาธารณสุข การประเมินในครั้งนี้มีประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ เขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,651 คน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ 2565 สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 (เกณฑ์ให้คะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไปเท่ากับ 10 คะแนน) สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมการให้บริการตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สรุปได้ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20

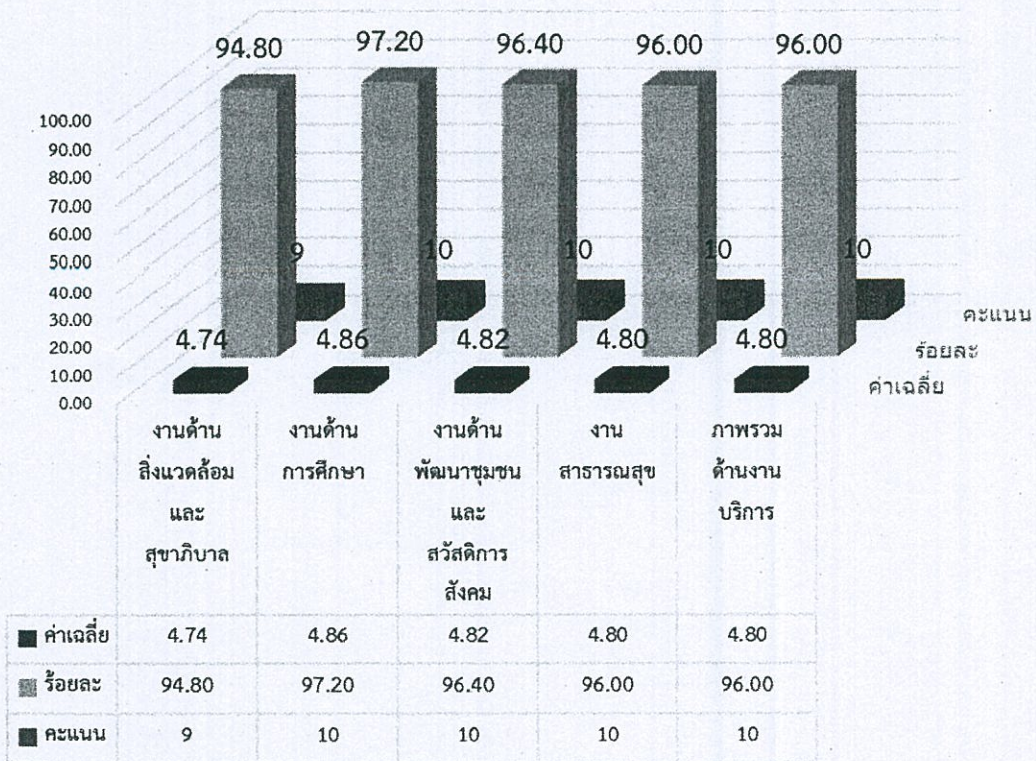
4. งานสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ 2565 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัด ทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจประเมินจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 (เกณฑ์คะแนนที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน)

แผนภูมิสรุป แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และคะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
 ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ
 ผลรวมระดับความพึงพอใจ จำแนกตามลักษณะงานบริการ จำนวน 4 งาน ตามกรอบการ
 ประเมิน ทั้ง 4 ด้าน

ภาพรวมความพึงพอใจรายด้านและงานบริการสาธารณะ



ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ

จากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง ในครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งคณะผู้สำรวจและประเมินสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหาที่ต้องความต้องการของประชาชนแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพียงเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกรอบงานที่จะประเมิน ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

1.1 ให้มีการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน และมีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงเส้นทางสัญจรระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด เป็นต้น

2. จากการศึกษาวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุงในครั้งนี้ กำหนดงานที่ทำการประเมิน ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานสาธารณสุข โดยภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุงได้ดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพต่อคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างดีมาตลอด แต่ก็มีเพียงบางส่วนเล็กน้อยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ประชาชนผู้รับบริการได้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังนี้

2.1 ภาพรวมชุมชนมีน้ำท่วมขัง น้ำไหลไม่สะดวก ไม่มีร่องระบายน้ำ (หมู่ 3 หน้าศาลาหมู่บ้าน, หมู่ 14) และน้ำประปาไม่เพียงพอต่อการอุปโภค-บริโภค

2.2 ผู้สูงอายุบางส่วนไม่สะดวกในการไปรับเบี้ยยังชีพเอง และต้องการรับเบี้ยยังชีพเป็นเงินสด

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจในครั้งต่อไป

3.1 ควรแยกศึกษารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกครอบคลุมในทุกมิติ

3.2 ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการสาธารณะ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานสาธารณะ